МИНСТРОЙ РОССИИ

МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное учреждение «Научно-исследовательский институт строительной физики Российской академии архитектуры и строительных наук» (НИИСФ РААСН)

ОТРАСЛЕВОЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА В ЖКХ МИНСТРОЯ РОССИИ

127238, г. Москва, Локомотивный проезд, д. 21 · www.rostzkh.ru · +7 (495) 585-73-20 · info@rostzkh.ru

по инновациям и учебной работе
Руководитель ОЦК в ЖКХ

_____
Постовалова А. А.

«03» сентябрь 2026 г.

Утверждено
Экспертным Советом ОЦК в ЖКХ
Протокол № 11 от 02.09.2026 г.

СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА

ПОВРЕЖДЕНИЕ ОБЪЕКТОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ ВСЛЕДСТВИЕ ПРИМЕНЕНИЯ БЕСПИЛОТНЫХ ЛЕТАТЕЛЬНЫХ АППАРАТОВ ИЛИ ПАДЕНИЯ ИХ ФРАГМЕНТОВ

№ СОП-ЖКХ-2026/5
Редакция 1.0
Дата подготовки: 01.09.2026
Срок планового пересмотра: 01.09.2027

Содержание

Паспорт СОП 4
Аннотация 5
Термины, определения и сокращения 6
Сокращения 6
Термины и определения 8
1. Введение 11
1.1. Назначение и область применения 11
1.2. Общие положения 11
1.3. Цели 11
1.4. Задачи 12
2. Ожидаемые результаты 12
3. Участники процесса, входы и выходы 13
3.1. Участники и ответственность 13
3.2. Входы и выходы процесса 13
4. Порядок действий 14
4.1. Общий порядок реагирования 14
4.2. Обращение с обнаруженными предметами и фрагментами 14
4.3. Инженерные системы коммунальных услуг 14
4.4. Допуск и возврат людей в помещения 15
4.5. Матрица полномочий по основным решениям 15
4.6. Матрица доступа по типам объектов 16
4.7. Минимальный пакет документов по событию 18
4.8. Персональные данные, фото- и видеоматериалы 18
5. Контроль исполнения, безопасность и качество 18
5.1. Ключевые показатели эффективности 18
5.2. Безопасность и качество 19
6. Нормативные основания 20
7. Перечень приложений и рабочих материалов 24
Приложение 1. Чек-лист соблюдения требований СОП 26
Приложение 2. Журнал ознакомления работников с СОП 32

Приложение 3. Ролевая карта: диспетчер аварийно-диспетчерской службы . 33
Приложение 4. Ролевая карта: ресурсоснабжающая организация 38
Приложение 5. Ролевая карта: диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы 42
Приложение 6. Ролевая карта: руководитель работ 47
Приложение 7. Ролевая карта: аварийная бригада 52
Приложение 8. Ролевая карта: штаб (комиссия по чрезвычайным ситуациям) 56
Приложение 9. Ролевая карта: управляющая организация или товарищество собственников жилья 61
Приложение 10. Ролевая карта: орган местного самоуправления 66
Приложение 11. Ролевая карта: ответственный за информирование 71
Приложение 12. Контрольные сроки и их нормативные основания 76
Приложение 13. Классификация событий по уровням реагирования 79
Приложение 14. Красные признаки и немедленные действия 80
Приложение 15. Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта 81
Приложение 16. Ситуационная инструкция при внешнем воздействии 82
Приложение 17. Алгоритм действий 0–30 минут 83
Приложение 18. Сценарии развития события и принимаемые решения 84
Приложение 19. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов 86
Приложение 20. Фотоинструкция по фиксации события и работ 87
Приложение 21. Карта хронометража процесса 88

Паспорт СОП

Реквизит	Значение
Наименование	Повреждение объектов инфраструктуры вследствие атаки БПЛА или падения фрагментов
Назначение	Единый порядок первичного реагирования, координации, информирования, документирования и передачи в восстановительный режим при повреждении объекта инфраструктуры вследствие атаки БПЛА или падения фрагментов. Для МКД дополнительно применяются правила управления и содержания общего имущества; для иных объектов — локальные акты собственника или балансодержателя
Область применения	Объекты жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения и прилегающие зоны, при подтвержденной или предполагаемой атаке БПЛА либо падении фрагментов: место падения, опасная зона, фасады, кровли, окна, балконы/витражи, входные группы, инженерные вводы, помещения с риском пожара/обрушения, зоны возможного нахождения взрывоопасных предметов и маршруты эвакуации людей до передачи территории уполномоченным службам
Участники	УК/ТСЖ, АДС, ЕДДС, муниципалитет, МЧС, полиция, скорая помощь, РСО, аварийные и специализированные подрядчики, собственник/правообладатель, балансодержатель, эксплуатирующая организация, охрана объекта, арендаторы/пользователи помещений по компетенции
Ключевой принцип	До подтверждения обратного событие рассматривается как опасное: сначала безопасность людей и ограничение доступа, затем осмотр, отключения, документы и восстановление
Код СОП	СОП-ЖКХ-2026/5
Версия	1.0
Статус	Рабочая редакция
Владелец	Владелец процесса реагирования при повреждении объектов вследствие БПЛА
Разработчик	
Дата введения	«___» _____ 20___ г
Дата планового пересмотра	Не позднее 12 месяцев с даты введения

Аннотация

Настоящая стандартная операционная процедура «Повреждение объектов инфраструктуры вследствие применения беспилотных летательных аппаратов или падения их фрагментов» (далее — СОП) устанавливает практический порядок действий при сообщении о повреждении объекта жилой или нежилой инфраструктуры, обнаружении фрагментов летательного аппарата, задымлении, возгорании или повреждении инженерных систем при таком событии. Документ предназначен для дежурных, диспетчеров, руководителей работ, аварийных бригад, управляющих организаций и товариществ собственников жилья, единых дежурно-диспетчерских служб, муниципальных ответственных и лиц, отвечающих за информирование жителей.

СОП не заменяет решения МЧС России, полиции, органов Федеральной службы безопасности, медицинских служб и иных уполномоченных органов. Организации жилищно-коммунального хозяйства не квалифицируют причину события и не устанавливают его характер: они фиксируют факты, обеспечивают безопасность людей в пределах своей компетенции и передают сведения через единую дежурно-диспетчерскую службу, службу 112 или полицию. Обнаруженные предметы и фрагменты не перемещаются и не осматриваются работниками организаций жилищно-коммунального хозяйства.

Термины, определения и сокращения

В настоящем СОП применяются следующие сокращения, термины и определения.

Сокращения

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
1	АДС	Аварийно-диспетчерская служба управляющей организации или иной организации, принимающей аварийные сообщения; используется для приема, регистрации и запуска реагирования
2	БПЛА	Беспилотный летательный аппарат; в СОП используется только для описания сообщения или признака события, без самостоятельной правовой квалификации причины
3	ВДГО	Внутридомовое газовое оборудование; используется при оценке газовой опасности, вызове аварийной газовой службы и допуске к включению газа
4	ВКГО	Внутриквартирное газовое оборудование; используется при рисках повреждения газового оборудования внутри помещений и при взаимодействии с газовой службой
5	ГВС	Горячее водоснабжение; используется при проверке повреждений коммунальных ресурсов и ограничений подачи услуги
6	ГИС	Государственная информационная система; в документе применяется как возможный канал размещения или учета информации по компетенции организации
7	ЕДДС	Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования; обеспечивает муниципальную координацию, межведомственный обмен и контроль статусов
8	ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство; сфера применения настоящей стандартной операционной процедуры
9	ИТП	Индивидуальный тепловой пункт; техническое помещение или узел, доступ к которому может требоваться при проверке инженерных систем
10	КЧС	Комиссия по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности; муниципальный штабной контур при угрозе чрезвычайной ситуации или массовом нарушении условий жизнедеятельности
11	МГН	Маломобильные группы населения; жители, которым может потребоваться помощь при

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
		эвакуации, временном размещении, информировании и доступе к услугам
12	Объекты инфраструктуры	Объекты жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения, связанные территории и инженерные помещения в пределах ответственности
13	МЧС России	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий; уполномоченный участник реагирования при пожаре, угрозе жизни, обрушении и иных опасных факторах
14	НПА	Нормативный правовой акт; используется для указания федеральных, региональных, муниципальных и локальных оснований действий
15	НТД	Нормативно-техническая документация; применяется при технической оценке, обследовании, ремонте и восстановлении элементов здания и инженерных систем
16	ОЦК в ЖКХ Минстроя России	Отраслевой центр компетенций; указан как разработчик/методический участник подготовки комплекта СОП
17	ПВР	Пункт временного размещения жителей; используется при невозможности безопасного пребывания людей в помещениях
18	РФ	Российская Федерация; используется в наименованиях федеральных законов, постановлений Правительства Российской Федерации и иных документов
19	РСО	Ресурсоснабжающая организация или профильная служба по газу, электричеству, теплу, холодному и горячему водоснабжению, водоотведению; участвует по компетенции конкретного ресурса
20	РСЧС	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций; используется для межведомственного реагирования и координации при угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации
21	СИЗ	Средства индивидуальной защиты; каски, перчатки, обувь, фонари, сигнальные жилеты и иные средства по фактическому риску
22	СОП	Стандартная операционная процедура; утвержденный порядок действий участников при типовом событии или аварийной ситуации
23	ТСЖ	Товарищество собственников жилья; участник управления домом и взаимодействия с жителями и

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
		службами в пределах компетенции
24	УК	Управляющая организация; участник приема сообщений, организации доступа, ограждения, взаимодействия с жителями, службами и документирования
25	ФЗ	Федеральный закон; используется в реквизитах нормативных правовых актов
26	ХВС	Холодное водоснабжение; используется при проверке повреждений коммунальных ресурсов и ограничений подачи услуги
27	ЧС	Чрезвычайная ситуация; обстановка, сложившаяся в результате опасного события, аварии, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которая может повлечь или повлекла ущерб и требует реагирования уполномоченных служб

Термины и определения

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящего СОП
1	Опасная зона	Территория, помещение, конструктивный элемент или участок инженерной сети, где возможны травмы, пожар, поражение электрическим током, газовая опасность, обрушение, воздействие фрагментов или иные опасные факторы
2	Красные признаки	Признаки, требующие немедленной эскалации: пострадавшие или заблокированные люди, пожар или дым, запах газа, повреждение электрики, угроза обрушения, подозрительные предметы, необходимость эвакуации или временного размещения
3	Опасное событие	Внутренняя категория СОП: событие с признаками угрозы людям, конструкциям, ресурсам или условиям проживания, требующее ускоренной проверки рисков и эскалации
4	Аварийная фаза	Период от регистрации опасного события до стабилизации людей, опасной зоны, коммунальных ресурсов, конструкций и информирования жителей
5	Муниципальный контроль	Организационный контроль со стороны ЕДДС, администрации или муниципального штаба; не означает автоматическое введение режима чрезвычайной ситуации

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящего СОП
6	Объекты жилой и нежилой инфраструктуры	Общий термин для применения пакета СОП: объекты инфраструктуры. В рамках настоящего комплекта под ними понимаются МКД, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения и связанные с ними территории и инженерные помещения. Нормы, регулирующие управление МКД и содержание общего имущества, применяются только к многоквартирным домам. Для нежилых, административных, социальных и иных объектов применяются локальные акты собственника или балансодержателя, договоры эксплуатации и обязательные требования, действующие для соответствующего типа объекта
7	Нежилые объекты	В рамках настоящего пакета: административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения
8	Административные здания	Нежилые здания управленческого, офисного или административного назначения; при аварии учитываются персонал, посетители, режим доступа и ответственный за объект
9	Здания обслуживания	Нежилые здания и помещения, предназначенные для обслуживания населения, пользователей, территории или инженерных процессов; при аварии учитываются посетители, персонал, оборудование и режим работы
10	Социальные объекты	Объекты образования, здравоохранения, культуры, спорта, социального обслуживания и иные объекты с пребыванием граждан; при аварии учитываются уязвимые группы, эвакуация и непрерывность критичных функций
11	Инженерные сооружения	Объекты коммунальной и инженерной инфраструктуры: тепловые пункты, насосные, сети, камеры, колодцы, иные сооружения, требующие допуска профильных служб и учета границ ответственности
12	Балансодержатель	Лицо или организация, за которой закреплен объект, территория или элемент инфраструктуры для учета, содержания или эксплуатации
13	Эксплуатирующая организация	Организация, выполняющая эксплуатацию, обслуживание, аварийное реагирование или

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящего СОП
		технический контроль объекта по договору, полномочию или локальному акту
14	Пользователи объекта	Люди, находящиеся на объекте или использующие его: жители, персонал, посетители, арендаторы, подрядчики и иные лица по ситуации
15	Старший на месте	Ответственное лицо на объекте, которое организует первичный осмотр с безопасной дистанции, ограждение, сбор фактов и передачу статуса руководителю работ/АДС/ЕДДС
16	Руководитель работ	Назначенное ответственное лицо, принимающее решения по допуску персонала, очередности работ, эскалации, взаимодействию с РСО, ЕДДС, МЧС, полицией и закрытию аварийной фазы
17	Опасная находка	Единый термин для предмета или фрагмента неизвестного происхождения, включая неразорвавшийся фрагмент, подозрительный предмет и боеприпасоподобный предмет. До решения уполномоченных служб не трогать, не перемещать и не приближаться
18	Неразорвавшийся фрагмент	Фрагмент БПЛА, боеприпаса или иного предмета, который может содержать взрывоопасные, пиротехнические, аккумуляторные или химически опасные элементы
19	Подозрительный предмет	Предмет неизвестного происхождения в зоне события, внешний вид, расположение или обстоятельства обнаружения которого не позволяют считать его безопасным без проверки уполномоченных служб
20	Боеприпасоподобный предмет	Предмет, похожий на боеприпас, взрывное устройство, деталь БПЛА или его поражающий элемент; рассматривается как опасная находка до решения полиции, МЧС или иной уполномоченной службы

1. Введение

1.1. Назначение и область применения

Настоящий СОП применяется при повреждении объектов жилой и нежилой инфраструктуры вследствие применения беспилотных летательных аппаратов или падения их фрагментов, включая многоквартирные дома, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения и прилегающие территории.

Назначение СОП — обеспечить единый порядок регистрации события, первичного реагирования, ограничения доступа в опасную зону, координации с уполномоченными органами, информирования людей на объекте, документирования и контроля исполнения.

1.2. Общие положения

Событие рассматривается как опасное до подтверждения обратного уполномоченными органами. Ключевое отличие от иных аварийных ситуаций: организации жилищно-коммунального хозяйства не устанавливают причину и характер события и не работают с обнаруженными предметами. Их задача — вывести людей из опасной зоны, ограничить доступ, вызвать уполномоченные службы и сохранить обстановку до их прибытия.

Отдельный риск представляют вторичные факторы: возгорание, задымление, повреждение газовых и электрических сетей, разрушение конструкций, а также повторное воздействие. Поэтому осмотр и восстановительные работы начинаются только после разрешения уполномоченных служб.

1.3. Цели

– обеспечить безопасность жителей, работников и служб реагирования;
– исключить приближение людей к обнаруженным предметам и фрагментам, их перемещение и осмотр;
– исключить самовольное вмешательство в работу инженерных систем и включение ресурсов;
– организовать единый порядок регистрации, оповещения, докладов и межведомственного взаимодействия;
– сохранить обстановку и доказательную базу для работы уполномоченных органов, актирования и восстановления;
– перевести событие из аварийной фазы в восстановительный режим только после разрешения уполномоченных служб.

1.4. Задачи

– принять сообщение и сразу определить наличие красных признаков;
– незамедлительно уведомить службу 112, единую дежурно-диспетчерскую службу, МЧС России, полицию и скорую медицинскую помощь;
– организовать первичное ограждение опасной зоны с безопасной дистанции и безопасную точку встречи служб;
– проверить необходимость эвакуации, организации пункта временного размещения и помощи маломобильным группам населения, пожилым, детям и иным уязвимым группам;
– проверить состояние инженерных систем и обеспечить отключение ресурсов профильными службами;
– обеспечить режим информирования без публикации сведений, способных помешать работе уполномоченных органов;
– вести хронологию событий, решений, отключений, докладов, фотофиксацию общего плана и итоговые акты.

2. Ожидаемые результаты

№ п/п	Результат	Критерий достижения
1	Опасная зона ограничена	Жители и работники не допускаются к фрагментам, поврежденным конструкциям, проводам, газовому оборудованию и иным источникам риска
2	Службы уведомлены	ЕДДС/112/МЧС/полиция/скорая/РСО уведомлены по признакам; время и источник уведомления зафиксированы
3	Ресурсы контролируются	Газ, электричество, тепло, вода и водоотведение проверены по риску; отключения и допуски оформлены
4	Люди на объекте проинформированы	Сообщения единые и понятные для жителей, персонала, посетителей, арендаторов и подрядчиков: что произошло, какие запреты действуют, куда обращаться и когда будет следующий статус
5	Документы собраны	Есть карточка события, журнал хронологии, чек-листы, акты, фото общего плана, решения служб и план восстановительных работ

3. Участники процесса, входы и выходы

3.1. Участники и ответственность

Основные участники процесса: управляющая организация или товарищество собственников жилья, аварийно-диспетчерская служба, единая дежурно-диспетчерская служба, орган местного самоуправления, профильные ресурсоснабжающие организации, аварийная бригада, руководитель работ, комиссия по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности, а также ответственный за информирование. Решения по режиму опасной зоны, работе с обнаруженными предметами и допуску принимают уполномоченные органы: МЧС России, полиция, органы Федеральной службы безопасности.

Владелец процесса отвечает за актуальность СОП, его пересмотр, обучение персонала и контроль применения.

Детальные ролевые карты участников приведены в приложениях 3–11 к настоящему СОП.

3.2. Входы и выходы процесса

Элемент	Состав
Входы процесса	Сообщение о повреждении объекта или обнаружении фрагментов; адрес и характеристика объекта; признаки возгорания, задымления, повреждения инженерных систем; сведения о пострадавших и людях в зоне; сведения о правообладателе объекта
Выходы процесса	Зарегистрированное событие; уведомлённые уполномоченные и профильные службы; ограниченная опасная зона; сохранённая обстановка; журнал хронологии; акты первичного осмотра и ограничения доступа; решение уполномоченных органов о допуске; итоговая справка и план восстановительных работ

4. Порядок действий

4.1. Общий порядок реагирования

Первые 30 минут выполняются по алгоритму, приведённому в приложении 17 «Алгоритм действий 0–30 минут». При обнаружении красных признаков (приложение 14) участники не ждут полного обследования и незамедлительно вызывают уполномоченные службы. Уборка, ремонт, перемещение фрагментов и восстановление доступа допускаются только после разрешения уполномоченных служб и оценки технического риска.

Каждый участник действует по своей ролевой карте: диспетчер аварийно-диспетчерской службы регистрирует сообщение и запускает оповещение; единая дежурно-диспетчерская служба координирует межведомственный статус; руководитель работ организует безопасную зону; аварийная бригада выполняет только допустимые меры; управляющая организация или товарищество собственников жилья отвечает за дом, жителей и документы; орган местного самоуправления организует помощь и пункт временного размещения; информирование ведётся единым согласованным текстом.

4.2. Обращение с обнаруженными предметами и фрагментами

Обнаруженные предметы, фрагменты, элементы конструкции летательного аппарата, а также любые неопознанные объекты в зоне события не перемещаются, не осматриваются, не накрываются и не фотографируются крупным планом работниками организаций жилищно-коммунального хозяйства. К ним не допускаются жители, работники и подрядчики. Действия с такими предметами выполняют исключительно уполномоченные органы. Место обнаружения ограждается с безопасной дистанции, определяемой прибывшими службами; до их прибытия ограждение выполняется на максимально возможном удалении.

4.3. Инженерные системы коммунальных услуг

При повреждении объекта вследствие применения беспилотного летательного аппарата или падения его фрагментов подлежат проверке газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, лифтовое и слаботочное оборудование, подвалы и электрощитовые. Ресурсоснабжающая или профильная организация привлекается по виду соответствующего ресурса. Самовольное отключение, включение или восстановление ресурса не допускается.

Приоритет отдаётся отключению газа и электроэнергии при признаках их повреждения.

4.4. Допуск и возврат людей в помещения

Возврат жителей и работников в помещения допускается только после подтверждения безопасности по четырём направлениям: разрешение уполномоченных органов на снятие режима опасной зоны, конструктивная безопасность, безопасность коммунальных ресурсов и возможность проживания. Если хотя бы одно направление не подтверждено, доступ ограничивается полностью или частично, оформляется акт ограничения, а при необходимости организуется временное размещение.

4.5. Матрица полномочий по основным решениям

№ п/п	Решение	Кто подтверждает или принимает	Что обязательно фиксируется
1	Режим опасной зоны и доступ к фрагментам	МЧС России / полиция по компетенции	УК/ТСЖ выполняет ограждение только с безопасной дистанции и не заменяет решения уполномоченных служб
2	Отключение и включение газа, электричества, тепла, ХВС/ГВС, водоотведения	РСО или профильная специализированная служба	Фиксируются граница отключения, время, исполнитель, запрет самовольного включения и допуск к восстановлению
3	Конструктивная безопасность и возможность входа в помещения	Специализированная организация / уполномоченный специалист; при угрозе жизни - МЧС России	До подтверждения безопасность не предполагается; доступ ограничивается
4	Эвакуация, ПВР и помощь уязвимым группам	Муниципалитет / ЕДДС по компетенции	УК/ТСЖ передает списки, адреса, потребности жителей и статусы доступа
5	Публичная информация	Муниципалитет / ЕДДС / УК по согласованному статусу	Причина события не квалифицируется до подтверждения; не публикуются персональные данные и чувствительные детали
6	Закрытие аварийной фазы	Руководитель работ / ЕДДС / муниципалитет по фактам стабилизации	Закрытие возможно только после решения по людям, зоне, ресурсам, конструкциям и информированию

4.6. Матрица доступа по типам объектов

№ п/п	Тип объекта	Правообладатель / ответственная сторона	Режим доступа	Кто подтверждает / принимает	Что фиксировать
1	МКД	Собственники помещений / УК / ТСЖ по договору управления	Доступ жителей и работников ограничивается по границе опасной зоны и решениям уполномоченных служб	УК/ТСЖ совместно с ЕДДС, МЧС России, полицией и муниципалитетом по компетенции	Адрес, подъезд/зона, граница ограничения, ответственный представитель, решение по доступу и информированию
2	Муниципальный объект	Муниципальное образование / учреждение-балансодержатель	Доступ работников, посетителей и подрядчиков ограничивается распоряжением ответственного лица и режимом опасной зоны	Муниципалитет / руководитель учреждения / ЕДДС	Балансодержатель, режим доступа, охрана зоны, альтернативный маршрут или временное закрытие
3	РСО / инженерная инфраструктура	Ресурсоснабжающая организация или владелец сети	Допуск только профильной службы после оценки рисков БПЛА/фрагментов и инженерной опасности	РСО совместно с руководителем работ и ЕДДС по компетенции	Граница балансовой принадлежности, отключения, параметры ресурса, допуск к восстановлению
4	Частный нежилой объект	Собственник / правообладатель / арендатор / эксплуатирующая организация	Доступ по решению правообладателя с учетом запретов МЧС России, полиции, ЕДДС и муниципалитета	Правообладатель совместно с ЕДДС/муниципалитетом при угрозе людям или инфраструктуре	Контакты правообладателя, пользователи объекта, границы ответственности, запреты и разрешения
5	Прилегающая территория	Правообладатель земельного участка /	Ограничивается проход, проезд,	Муниципалитет / полиция / ЕДДС /	Схема зоны, маршруты обхода, посты

№ п/п	Тип объекта	Правообладатель / ответственная сторона	Режим доступа	Кто подтверждает / принимает	Что фиксировать
		муниципалитет / обслуживающая организация	парковка и работы подрядчиков до решения по опасной зоне	правообладатель по компетенции	ограничения, ответственные за снятие ограничений

4.7. Минимальный пакет документов по событию

Минимальный комплект фиксации события включает: карточку сообщения; журнал хронологии; лист красных признаков; схему опасной зоны; журнал уведомлений служб; реестр жителей и маломобильных групп населения; акт первичного внешнего осмотра; реестр отключений коммунальных ресурсов; служебную фотоопись общего плана; акт ограничения доступа или возврата; решение уполномоченных органов о допуске; итоговую справку и план восстановительных работ.

4.8. Персональные данные, фото- и видеоматериалы

Обращение со сведениями о людях осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Сведения о жителях, пострадавших, маломобильных группах населения, номерах квартир, телефонах, а также фото- и видеоматериалы ведутся в служебном режиме и не публикуются в открытых каналах. Не допускается публикация изображений пострадавших, персональных контактов, маршрутов и мест размещения служб, точек входа, крупных планов обнаруженных предметов и фрагментов, повреждённых инженерных элементов, а также иных сведений, способных помешать работе уполномоченных органов.

5. Контроль исполнения, безопасность и качество

5.1. Ключевые показатели эффективности

№ п/п	Показатель	Способ подтверждения
1	Время регистрации сообщения	Карточка события, журнал АДС
2	Время уведомления службы 112 и ЕДДС	Журнал уведомлений служб
3	Время организации первичного ограждения	Доклад с места, фотофиксация общего плана
4	Наличие заполненной хронологии события	Журнал хронологии
5	Доля закрытых обязательных форм	Чек-лист (приложение 1)
6	Срок первичного информирования жителей	Журнал информирования, приложение 15
7	Отсутствие фактов приближения к обнаруженным предметам и их перемещения	Акт первичного осмотра, доклад руководителя работ
8	Наличие решения уполномоченных органов о допуске	Акт допуска или ограничения доступа
9	Срок подготовки итоговой справки	Итоговая справка по событию

Контрольные сроки и их нормативные основания приведены в приложении 12.

5.2. Безопасность и качество

Безопасность имеет приоритет над восстановительными работами. До разрешения уполномоченных органов запрещаются доступ в опасную зону, работа с обнаруженными предметами, самостоятельное включение ресурсов, перемещение материалов и публикация персональных данных. Качество выполнения процедуры подтверждается заполненными формами, журналом хронологии, фотофиксацией общего плана и решениями ответственных служб.

6. Нормативные основания

Настоящий СОП разработан и применяется на основании следующих нормативных правовых актов, нормативно-технических и локальных документов. Наименования и реквизиты приведены полностью; при первом упоминании в тексте акт указывается в полном виде.

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
1	Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»	Защита населения и территорий от ЧС	ЕДДС/112, эвакуация, ПВР, межведомственная координация
2	Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»	РСЧС, уровни реагирования и координация	КЧС, штаб, единая сводка, повторные доклады
3	Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»	Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территорий от ЧС	Доклады, источники, сроки передачи сведений и контрольные статусы
4	Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера»	Критерии информации о ЧС	Ранняя передача сведений при угрозах и контроль критериев ЧС
5	Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»	Передача сведений при признаках террористического характера события	Не квалифицировать причину самостоятельно; передавать сведения через 112/ЕДДС и полицию

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
6	Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»	Порядок деятельности по управлению МКД и работа АДС	Прием обращений, карточка события, хронология, обратная связь
7	Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»	Содержание общего имущества МКД	Ограждение, осмотр, доступ, восстановление общего имущества
8	Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»	Минимальный перечень работ и услуг по содержанию общего имущества	Первичный осмотр, временные меры, дефектная ведомость, корректирующие действия
9	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»	Требования безопасности зданий и сооружений	Запрет доступа при угрозе конструкций, обследование, решение о возможности пребывания
10	Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении	Коммунальные услуги и фиксация перерывов/нарушений	Реестр отключений, сообщения жителям, акты восстановления, перерасчеты при

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
	коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»		необходимости
11	Постановление Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (учитывать редакцию, действующую с 01.03.2026)	Безопасность ВДГО/ВКГО при запахе газа или повреждении газовых сетей	Вызов газовой службы, запрет включения, эвакуация по риску, допуск к включению
12	Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»	Полномочия полиции по охране порядка и ограничению доступа	Режим зоны, фиксация обстоятельств, ограничение доступа
13	Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»	Защита персональных данных жителей, пострадавших, контактов, фото- и видеоматериалов	Служебный режим реестров и запрет публикации персональных данных
14	Локальный регламент аварийно-диспетчерской службы, договор управления, должностные инструкции, инструкции по охране труда	Локальный порядок приема, регистрации и передачи аварийных сообщений	Карточка заявки, журнал, ответственные, каналы связи
15	Регламенты ресурсоснабжающих организаций, аварийные инструкции, планы действий при чрезвычайной ситуации или режиме повышенной готовности	Порядок реагирования профильных служб и РСО	Отключения, допуски, аварийные инструкции, планы взаимодействия
16	Локальные документы собственника, правообладателя, балансодержателя и эксплуатирующей организации объекта	Внутренние документы владельца/эксплуатирующей организации	Назначение ответственных, доступ, локальные инструкции и акты
17	Указ Президента Российской Федерации от 14.06.2012 № 851 «О порядке установления уровней террористической опасности,	Правовой режим повышенной готовности при установлении уровня террористической	Основание дополнительных мер по объекту: усиление контроля доступа, ограничение

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
	предусматривающих принятие дополнительных мер по обеспечению безопасности личности, общества и государства»	опасности	пребывания людей, взаимодействие с уполномоченными органами
18	Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»	Техническая эксплуатация жилищного фонда после повреждения	Порядок осмотров, оценка состояния конструкций и инженерных систем, устранение последствий повреждения
19	Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»	Полномочия органа местного самоуправления при аварийной ситуации	Основание действий ЕДДС и муниципалитета: организация помощи, пунктов временного размещения, координация (приложения 5 и 10)
20	Региональные и муниципальные нормативные правовые акты о материальной помощи и компенсациях гражданам, пострадавшим при повреждении жилых помещений и имущества (определяются организацией по месту нахождения объекта)	Порядок обращения жителей за материальной помощью и компенсациями	Основание для информирования жителей о порядке обращения, формирования списков пострадавших и передачи сведений в орган местного самоуправления

Перед утверждением документа необходимо повторно сверить актуальные редакции нормативных правовых актов на официальном интернет-портале правовой информации либо в справочной правовой системе. Сверка проведена 02.09.2026: все документы перечня действуют. Учтены редакции: Указ Президента Российской Федерации от 14.06.2012 № 851 — в редакции от 06.09.2024; Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 — в редакции от 16.06.2022; приказ МЧС России от 05.07.2021 № 429 — в редакции от 10.01.2024. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов приведён в приложении 19.

Позиция 20 перечня заполняется организацией: конкретные региональные и муниципальные акты о материальной помощи и

компенсациях определяются по месту нахождения объекта и указываются при утверждении СОП.

7. Перечень приложений и рабочих материалов

К настоящему СОП прилагаются следующие приложения. Каждое приложение начинается с новой страницы.

№	Наименование приложения	Назначение
1	Чек-лист соблюдения требований СОП	Оценка соблюдения процедуры по контрольным критериям
2	Журнал ознакомления работников с СОП	Подтверждение ознакомления и допуска работников
3	Ролевая карта: диспетчер аварийно-диспетчерской службы	Порядок действий и ситуационная логика роли
4	Ролевая карта: ресурсоснабжающая организация	Порядок действий и ситуационная логика роли
5	Ролевая карта: диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы	Порядок действий и ситуационная логика роли
6	Ролевая карта: руководитель работ	Порядок действий и ситуационная логика роли
7	Ролевая карта: аварийная бригада	Порядок действий и ситуационная логика роли
8	Ролевая карта: штаб (комиссия по чрезвычайным ситуациям)	Порядок действий и ситуационная логика роли
9	Ролевая карта: управляющая организация или товарищество собственников жилья	Порядок действий и ситуационная логика роли
10	Ролевая карта: орган местного самоуправления	Порядок действий и ситуационная логика роли
11	Ролевая карта: ответственный за информирование	Порядок действий и ситуационная логика роли
12	Контрольные сроки и их нормативные основания	Контрольные сроки, точка отсчёта, ответственный и статус срока
13	Классификация событий по уровням реагирования	Уровни реагирования, признаки и первичные действия
14	Красные признаки и немедленные действия	Признаки немедленной эскалации
15	Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта	Шаблоны сообщений жителям по ситуациям
16	Ситуационная инструкция при внешнем воздействии	Правила безопасного поведения при внешнем воздействии
17	Алгоритм действий 0–30 минут	Пошаговый алгоритм первых 30 минут
18	Сценарии развития события и принимаемые решения	Распознавание сценария и первое решение

№	Наименование приложения	Назначение
19	Лист контроля актуальности нормативных правовых актов	Отметки о сверке редакций НПА перед утверждением и при пересмотре
20	Фотоинструкция по фиксации события и работ	Требования к фотофиксации на каждом этапе
21	Карта хронометража процесса	Контрольные точки для замера длительности процесса

Приложение 1. Чек-лист соблюдения требований СОП

Наименование СОП: комплект СОП по должностям при повреждении объектов инфраструктуры вследствие атаки БПЛА или падения фрагментов

Объект (адрес участка): _____ Дата проверки: _____ Начало / окончание работ: _____ / _____						
№	**Роль**	**Критерий соблюдения СОП**	**Выполнено (1)**	**Частично (0,5)**	**Не выполнено (0)**	**Замечание**
1	АДС УК/ТСЖ	Сообщение зарегистрировано с адресом, временем, источником, контактом, первичными признаками повреждения и наличием людей в опасной зоне				
2	АДС УК/ТСЖ	Проверены красные признаки: пострадавшие, пожар/дым, запах газа, электрика, повреждение конструкций, фрагменты/подозрительные предметы, необходимость эвакуации				
3	АДС/ЕДДС	При красных признаках незамедлительно уведомлены 112, МЧС России, полиция, скорая помощь и муниципальный ответственный по компетенции				
4	ЕДДС	Открыта карточка межведомственного события, назначен контрольный доклад и единый канал служебного				

		обмена				
5	Старший на месте	Опасная зона первично обозначена с безопасной дистанции; жители и работники не допускаются к фрагментам, проводам, газовому оборудованию и поврежденным конструкциям				
6	Старший на месте	Назначены ответственные за связь, ограждение, доступ служб, фотофиксацию общего плана, журнал хронологии и взаимодействие с жителями				
7	УК/ТСЖ	Организован доступ уполномоченных служб в подъезды, подвалы, ИТП, электрощитовые, технические помещения и к инженерным вводам без входа в опасную зону без допуска				
8	УК/ТСЖ	Проверены признаки повреждения инженерных систем: газ, электрика, тепло, ХВС/ГВС, водоотведение, лифты, слаботочные системы				
9	РСО/профильная служба	При риске коммунального ресурса вызвана профильная РСО/служба; граница отключения, время, исполнитель и запрет самовольного включения зафиксированы				

10	РСО/профильная служба	Восстановление или включение ресурса допущено только после проверки поврежденного участка профильной службой и фиксации допуска				
11	МЧС России/полиция	Решения по режиму опасной зоны, доступу к фрагментам, подозрительным предметам и спасательным рискам учтены в действиях УК/ТСЖ и служб				
12	Специализированная организация	При трещинах, деформациях, осыпании, повреждении кровли/фасада/несущих элементов запрошено обследование конструкций				
13	Муниципалитет/ЕДДС	Проверена необходимость эвакуации, ПВР, транспорта, помощи МГН, детям, пожилым, лекарственного и бытового сопровождения				
14	Информирование	Первое сообщение жителям нейтральное: факт опасного события, зона ограничений, запреты, безопасный маршрут и срок следующего обновления; причина не квалифицируется самостоятельно				
15	Информирование	Персональные данные, фото пострадавших, маршруты служб, точки входа, крупные планы фрагментов и чувствительные технические				

		детали не опубликованы				
16	Все роли	Факты отделены от сообщений со слов и предположений; в каждом статусе указаны источник, время, решение, исполнитель и следующий контрольный срок				
17	Руководитель работ	Решение о временных мерах принято только после оценки риска: ограждение, закрытие проемов, отвод воды, отключение участка, охрана зоны, временное укрытие				
18	УК/ТСЖ	Собраны обращения жителей, выявлены нуждающиеся в помощи, оформлены акты, фотоопись, ограничения доступа и план восстановительных работ				
19	Допуск/возврат	Возврат жителей разрешен только после подтверждения статуса по зоне, конструкциям, коммунальным ресурсам и возможности проживания				
20	Документация	Сформирован минимальный пакет документов: карточка, хронология, красные признаки, схема зоны, уведомления, реестр жителей/МГН, акты, отключения, фотоопись, итоговая справка				
21	Штаб/КЧС при	При масштабности, эвакуации,				

	необходимости	нарушении условий проживания или общественном резонансе назначены штаб/оперативная группа, ответственные и контрольные сроки				
22	Муниципалитет	Решения по ПВР, социальной помощи, транспорту, охране зоны, подрядчикам и ресурсам доведены до ЕДДС, УК/ТСЖ и жителей в согласованном статусе				
23	Закрытие аварийной фазы	Аварийная фаза закрыта только после стабилизации людей, зоны, ресурсов, конструкций, информирования и назначения восстановительных работ				
ОБЩИЙ БАЛЛ / МАКСИМАЛЬНЫЙ (23): _____ / 23 1 = выполнено 0,5 = частично 0 = не выполнено						
Проверил: _____ / _____ (Ф.И.О. / подпись)			Представитель бригады: _____ / _____			
Должность проверяющего: _____			Представитель процесса: _____ / _____			

Контроль нормативных оснований и сроков

№	Роль	Критерий соблюдения СОП	Выполнено (1)	Частично (0,5)	Не выполнено (0)	Замечание
1	**Все роли**	В карточке/журнале указано НПА или локальное основание действия				
2	**Все роли**	Контрольный срок выбран как федеральный нормативный срок АДС, локальный контрольный				

№	Роль	Критерий соблюдения СОП	Выполнено (1)	Частично (0,5)	Не выполнено (0)	Замечание
		срок или срок профильной службы				
3	**Диспетчер/ЕДДС**	При красных признаках выполнена немедленная эскалация в 112/ЕДДС/экстренные службы				
4	**Руководитель работ/УК**	Раздельно зафиксированы локализация, стабилизация, решение о доступе и закрытие события				
5	**Информирование**	Публичные сообщения не содержат неподтвержденных сроков и обновляются по контрольному сроку				

Приложение 2. Журнал ознакомления работников с СОП

Наименование СОП: комплект СОП по должностям при повреждении объектов инфраструктуры вследствие атаки БПЛА или падения фрагментов

№ документа: СОП-ЖКХ-2026/5 Подразделение: ЕДДС / РСО / УК / балансодержатель / аварийная служба / штаб / муниципалитет / информирование

Требование: каждый сотрудник, участвующий в приеме, координации, ремонте, информировании, работе с людьми на объекте или обеспечении безопасности здания, обязан ознакомиться со своим листом СОП под подпись.

№ п/п	Фамилия И.О. (должность)	Дата ознакомления	Подпись сотрудника	Версия / ред. СОП	Лично / дистанционно	Ф.И.О. инструктора	Примечание
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Журнал хранится у руководителя подразделения. При наличии более 10 сотрудников — завести продолжение на новом листе.

Приложение 3. Ролевая карта: диспетчер аварийно-диспетчерской службы

Должность / роль	Диспетчер АДС УК/ТСЖ (газ, электроэнергия, тепло, ХВС/ГВС, водоотведение)	**Подразделение**	Аварийно-диспетчерская служба УК/ТСЖ / профильной ресурсной организации
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять сообщение как опасное событие и открыть карточку АДС. Уточнить адрес, источник, есть ли пострадавшие, пожар/дым, газ, вода вблизи электрооборудования, поврежденные сети, фрагменты/подозрительные предметы, необходимость 112/ЕДДС	до 5 минут	Не просить заявителя приближаться к фрагментам, трогать предметы, провода, аккумуляторы или заходить в опасную зону	Карточка открыта; красные признаки и первичная опасная зона зафиксированы	Карточка события, запись звонка/заявки, первичная фотоинформация	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Запустить экстренное оповещение по признакам. Передать сведения в ЕДДС, 112/МЧС,	до 10 минут	Не ждать полного осмотра, если есть угроза людям, пожар, газ, электрика,	Внешние службы уведомлены, номера заявок и время передачи записаны	Журнал уведомлений, телефонограмма, скрин заявки	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	полицию, скорую помощь и профильные РСО при признаках повреждения ресурсов		обрушение или неизвестные фрагменты			факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Назначить диспетчерский контроль и запросить от УК/ТСЖ доступ/ограждение. Передать УК/ТСЖ перечень данных: точка встречи, опасная зона, доступ к техпомещениям, контакт старшего, запретные действия для жителей	до 15 минут	Не поручать УК/ТСЖ перемещать фрагменты или самостоятельно квалифицировать причину события	УК/ТСЖ знает, что обеспечить на объекте; назначен следующий доклад	Лист оповещения, контрольный срок, контакт старшего	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Вести цикл статусов до стабилизации. Собирать от ЕДДС, УК/ТСЖ, РСО и служб сведения: люди, зона, ресурсы, доступ, ограничения, следующий срок	каждые 15-30 мин	Не закрывать карточку при неизвестном статусе людей, ресурсов, опасной зоны или фрагментов	Есть единая диспетчерская картина без противоречивых статусов	Журнал хронологии, сводка, номера заявок	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Закрыть диспетчерскую фазу только после	после стабилизации	Не указывать причину	Карточка переведена в восстановительный	Итоговая запись АДС, акт/допуск,	Фото/скрин/доклад: приложить

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	подтверждения контроля зоны. Зафиксировать, кто подтвердил безопасность/ограничение, какие остаточные работы назначены и кому передано информирование жителей		атаки/повреждения без подтверждения уполномоченных органов	режим или оставлена на контроле	перечень остаточных задач	при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; 2) Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (учитывать редакцию, действующую с 01.03.2026); 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 6) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 7) Локальный регламент ресурсоснабжающей организации — применяется по компетенции конкретного ресурса
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках:

	1) Угроза людям; 2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа; 5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 4. Ролевая карта: ресурсоснабжающая организация

Должность / роль	Дежурный диспетчер (ответственный) ресурсоснабжающей организации	Подразделение	Ресурсоснабжающая организация / профильная служба
Разработчик		**Составлено / действует до**	
Основание: повреждение объектов инфраструктуры БПЛА / падение фрагментов; РСО подключается при признаках: признаки повреждения инженерных сетей, запах газа, дым/пожар, водоизлив, отключение электроэнергии или иная угроза ресурсной инфраструктуре. Применимость: условно применимая			

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять от АДС/ЕДДС информацию об аварии и подтвердить принадлежность участка сети или оборудования зоне ответственности РСО	Незамедлительно после получения сообщения	Не направлять персонал без оценки опасных факторов и границ отключения	АДС/ЕДДС получили подтверждение: РСО принимает заявку либо указывает ответственного владельца участка	Журнал заявок РСО, схема сетей, оперативная карточка	Фото/скрин сообщения, схема зоны ответственности при наличии
2	Организовать выезд профильной аварийной бригады РСО или выполнить дистанционное переключение режима сети, если выезд не требуется	По регламенту РСО, без необоснованной задержки	Соблюдать требования охраны труда, электробезопасности, газовой/тепловой безопасности и допусков	Выбран способ реагирования, назначен ответственный, АДС/ЕДДС уведомлены о статусе	Наряд, заявка, средства связи, транспорт аварийной бригады	Фото выезда/места повреждения при возможности без риска

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
3	Локализовать аварийный участок: отключить, переключить, снизить давление/нагрузку, оградить опасную зону совместно с УК/ТСЖ и службами	Первым приоритетом при угрозе жизни, имуществу или расширении аварии	Не выполнять пуск/переключение без подтверждения безопасности и готовности объекта	Опасный фактор локализован, предотвращено расширение аварии	Схемы сетей, запорная арматура, СИЗ, приборы контроля	Фото границы отключения, ограждения, поврежденного участка
4	Передать в АДС/ЕДДС статус работ, прогноз восстановления ресурса, ограничения для жителей и действия УК/ТСЖ на объекте	После первичной диагностики и далее при каждом изменении статуса	Не давать неподтвержденные сроки и противоречивые сообщения	У всех участников единый статус для информирования жителей и принятия решений	Оперативное сообщение, журнал информирования, телефонограмма	Скрин/запись сообщения, отметка в журнале
5	После устранения причины аварии подтвердить восстановление параметров ресурса, безопасный пуск и необходимость последующего контроля	После завершения работ и проверки параметров	Пуск выполнять только после проверки готовности системы и отсутствия опасных признаков	Ресурс восстановлен либо определена временная схема и срок окончательного восстановления	Акт/сообщение РСО, журнал заявок, контрольные приборы	Фото результата, акт, отметка о закрытии заявки

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении

	коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; 2) Правила технической эксплуатации и профильные инструкции ресурсоснабжающей организации; 3) Локальные регламенты аварийно-восстановительных работ
Ситуация	1) Признаки повреждения инженерных сетей; 2) Запах газа; 3) Пожар или задымление; 4) Излив воды; 5) Отключение электроэнергии; 6) Иная угроза ресурсной инфраструктуре
Что делает РСО	1) Подтверждает зону ответственности; 2) Организует выезд или переключение режима сети; 3) Локализует аварийный участок; 4) Передаёт статус и прогноз восстановления; 5) Подтверждает безопасный пуск
Что не дублирует РСО	Ресурсоснабжающая организация не заменяет диспетчера АДС: 1) АДС принимает обращение, ведёт карточку события и координирует информирование; 2) РСО отвечает за ресурс, сети и восстановление параметров

Приложение 5. Ролевая карта: диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы

Должность / роль	Диспетчер ЕДДС	Подразделение	ЕДДС / муниципальная дежурная служба
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Зарегистрировать обращение как опасное событие, а не бытовую заявку. Сразу уточнить: есть ли пострадавшие, угроза обрушения, пожар/дым, газ, вода вблизи электрооборудования, повреждение несущих конструкций, заблокированные люди, необходимость эвакуации	до 5 минут	При красных признаках направить вызов 112/МЧС/полиция/скорая по компетенции и уведомить муниципального ответственного без ожидания полного осмотра	Карточка ЕДДС открыта; событие переведено в режим опасного; назначен контрольный доклад	Журнал ЕДДС, карточка события, схема оповещения, контакты УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО, МЧС, полиции, администрации	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Задать единые вопросы всем службам. Что произошло? Где опасная зона? Есть ли люди внутри? Какие ресурсы нужно	до 10 минут	Недостающие ответы не останавливают реагирование. По неизвестным пунктам назначить	ЕДДС имеет единую картину: факты, предположения, неизвестные данные и	Форма первичного доклада, лист 7 вопросов, канал межведомственного обмена	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	отключить? Кто на месте старший? Какие службы вызваны? Что требуется от муниципалитета?		ответственного и срок уточнения	ближайшие действия		предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Запустить межведомственную координацию. Одновременно связать УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО, МЧС, полицию, муниципалитет и специализированные организации. При необходимости инициировать штаб/оперативную группу	до 15 минут	Не ждать формального признания ЧС, если есть угроза жизни, эвакуация, массовое нарушение условий жизнедеятельности или риск развития	Назначены ответственные за безопасность зоны, ресурсы, информирование жителей, эвакуацию/ПВР и документацию	Схема оповещения, реестр ресурсов, контакты ПВР, транспорт, подрядчики	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Держать статус каждые 15-30 мин. до стабилизации. Сводить доклады служб: ограждение, отключения, осмотр конструкций, эвакуация, пострадавшие, доступ, прогноз работ	каждые 15-30 мин. / при изменении статуса	Не публиковать неподтвержденные причины и сроки. Отделять факты от сообщений очевидцев	У муниципалитета и служб единый согласованный статус и следующий срок обновления	Журнал ЕДДС, сводная таблица, карта адресов, шаблон статуса	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
5	Закрыть контроль только после снятия непосредственной угрозы. Проверить: опасная зона ограждена/снята, ресурсы безопасны, жильцы проинформированы, временное размещение решено, документы и разбор назначены	до 30 минут после подтверждения стабилизации	Если дом/часть дома непригодны для пребывания, событие не закрывать как обычную заявку. Оставить муниципальный контроль до решения по людям и объекту	Финальный доклад содержит факты, сроки, последствия, решения по людям и остаточные поручения	Итоговый доклад, протокол штаба/разбора, план восстановительных работ	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; 2) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 4) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; 6) Локальное положение о единой дежурно-диспетчерской службе и регламент информационного обмена
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям;

	2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа; 5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 6. Ролевая карта: руководитель работ

Должность / роль	Ответственный руководитель работ / руководитель смены	Подразделение	РСО / УК / аварийно-восстановительный участок по компетенции
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять единое руководство на месте или дистанционно до прибытия. Назначить старшего на месте, ответственного за ограждение, отключения, доступ, связь с ЕДДС, фотофиксацию и журнал хронологии	до 10 минут	Не допускать нескольких центров команд. При наличии МЧС/полиции действовать в рамках их решений по безопасности и режиму зоны	У всех участников есть единый канал связи, старший на месте и ближайшие задачи	Телефон/радиосвязь, журнал команд, схема дома и сетей, контакты служб	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Оценить угрозы по принципу 'люди - зона - ресурсы - конструкции'. Сначала пострадавшие и эвакуация, затем ограждение, отключение	до 30 минут	Не отправлять персонал под нависающие конструкции, в загазованную, задымленную, затопленную или	Сформирована безопасная зона работ и перечень запретов: куда нельзя входить, что нельзя включать, какие ресурсы под	СИЗ, сигнальная лента/барьеры, фонари, газоанализатор при наличии, схема коммуникаций	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	газа/электрики/воды/тепла, затем первичный строительный осмотр		электроопасную зону без допуска профильной службы	контролем		и указывать следующий контрольный срок
3	Организовать профильные вызовы параллельно. РСО отключают ресурсы, МЧС оценивает спасательные риски, полиция обеспечивает режим зоны и фиксацию обстоятельств, специализированная организация обследует конструкции	до 45 минут	Если есть риск обрушения, решение о доступе и временных мерах принимает уполномоченный специалист/служба, а не аварийная бригада УК	Каждая служба получила задачу, контакт, точку прибытия и ожидаемый результат	Лист оповещения, договоры со спецорганизациями, список техники и материалов	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Принять решение по временным мерам. Подпорки, закрытие проемов, временное укрытие, отвод воды, ограничение прохода, отключение участка, охрана зоны - только после оценки риска	по допуску профильной службы / контроль до 180 минут	Временные меры не должны ухудшать устойчивость конструкций или скрывать следы события до фиксации, если требуется полиция/экспертиза	Развитие ущерба остановлено или зона оставлена под ответственным контролем	Акт первичного осмотра, фото, схема зоны, журнал решений	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Закрыть аварийную	до 30 минут	Не возвращать	Оформлены акт,	Акт обследования,	Фото/скрин/докл

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	фазу через факты. Проверить, что люди выведены из опасной зоны, ресурсы безопасны, конструкции обследованы, жители получили инструкции, дальнейшие работы оформлены		жителей в помещения без решения о безопасности пребывания	хронология, список повреждений, ограничения доступа и план восстановительных работ	фотофиксация, реестр жителей, план работ, итоговый доклад	ад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» — решения по режиму опасной зоны принимает полиция; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» — только для МКД; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» — только для МКД; 4) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 5) Ресурсные нормативные правовые акты — применяются только при повреждении соответствующей сети; 6) Локальные акты собственника или балансодержателя и эксплуатационная документация — для нежилых, административных, социальных и иных объектов

Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа; 5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 7. Ролевая карта: аварийная бригада

Должность / роль	Мастер аварийной бригады / слесарь / сварщик / водитель спецтехники	**Подразделение**	Аварийно-восстановительная бригада
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Получить задачу с красными признаками. До выезда подтвердить адрес, вид воздействия, опасные факторы, пострадавших, какие ресурсы под угрозой, кто старший и где точка встречи	до 10 минут	Если вводные неполные, брать СИЗ, ограждение, фонарь, фотофиксацию и универсальный аварийный комплект. Не входить в опасную зону без разрешения	Бригада понимает, что проверять первым и какой доклад дать по прибытии	СИЗ, каски, фонари, ограждение, связь, инструмент, аптечка, фото/видео	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	По прибытии дать доклад за 5 минут. Формат: прибыл, что видно, есть ли люди, нужна ли эвакуация/МЧС/полиция /РСО, где опасная зона, что уже ограждено	до 20 минут	Не начинать разбор, подпорку или отключение без оценки угрозы конструкций, газа, электрики, пожара и доступа	Руководитель получил факты, а не общую фразу 'осматриваем'	Телефон/радиосвязь, фото/видео, чек-лист первичного осмотра	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Оградить и остановить	до 45 минут	Самостоятельно не	Опасная зона	Ограждения,	Фото/скрин/докла

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	развитие ущерба в пределах допуска. Выставить ленту/барьеры, ограничить проход, отвести людей, перекрыть доступ в подвал/чердак/подъезд, подготовить отключение через РСО		включать/отключать чужие сети и не заходить под поврежденные конструкции	обозначена; жители и посторонние не входят; службы могут безопасно работать	таблички, ключи доступа, схема дома, журнал работ	д: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Передавать статусы коротко и регулярно. Место - факт - действие - что мешает - что нужно - следующий срок. Фото прикладывать к каждому важному этапу	по допуску профильной службы / контроль до 180 минут	Не делать вывод о причине атаки БПЛА или падения фрагментов без компетентной фиксации. Разделять факт повреждения и предположение	Диспетчер, ЕДДС и руководитель видят ход работ и потребность в ресурсах	Мессенджер аварийной группы, журнал работ, фотофиксация	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Сдать место после стабилизации или под охрану. Проверить ограждения, закрытые помещения, отключенные ресурсы, предупреждения для жителей, ответственного за ночной/длительный контроль	до 20 минут	Не уезжать без разрешения руководителя работ и финального доклада о состоянии зоны	Место безопасно для оставления под контролем или передано следующей службе	Акт работ, фото после, лист передачи смены/охраны	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» — только для МКД, при работах по внутридомовым системам управляющей организации; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» — только для МКД; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» — только для МКД; 4) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 5) Локальные акты собственника или балансодержателя, договоры эксплуатации и обязательные требования по типу объекта — для нежилых, административных, социальных и иных объектов
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа; 5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при:

	1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 8. Ролевая карта: штаб (комиссия по чрезвычайным ситуациям)

Должность / роль	Руководитель штаба / член КЧС / ответственный муниципального уровня	**Подразделение**	Муниципальный штаб / КЧС
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять решение о муниципальной координации при угрозе людям, проживанию или развитию события. Оценить масштаб, пострадавших, эвакуацию, ПВР, ресурсы, необходимость оперативной группы и публичного статуса	до 15 минут	Не ждать формального признания ЧС, если есть угроза жизни, обрушения, пожара, газа, массового отключения ресурсов или невозможности проживания	Есть решение: муниципальный контроль / оперативная группа / штаб; назначены руководитель и контрольный срок	Журнал ЕДДС, схема оповещения, контакты служб, реестр ресурсов муниципалитета	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Собрать единую картину по службам. УК/ТСЖ/ответственный за объект докладывает состояние дома и	до 30 минут	Не принимать разрозненные сообщения как финальный статус. Расхождения выносить в	У штаба есть свод: люди, зона, ресурсы, конструкции, службы, потребности,	Сводная таблица, карта зоны, канал штаба, шаблон доклада	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	жителей, РСО - ресурсы и отключения, МЧС - спасательные риски, полиция - режим зоны, спецорганизация - конструкции		отдельный список для проверки	следующий доклад		предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Назначить ответственных за ключевые направления. Безопасность зоны, эвакуация/ПВР, ресурсы, транспорт/техника, информирование, документы и восстановительный этап	каждые 15-30 мин. / при изменении статуса	Не оставлять жителей и опасную зону без ответственного на период между докладами	Каждое направление имеет ответственного, задачу, срок и канал связи	Протокол поручений, реестр жителей, реестр техники, список ПВР	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Контролировать публичную коммуникацию. Согласовать, что сообщается жителям: где опасно, что запрещено, какие службы работают, когда следующее обновление, куда	не позднее 120 минут / при ухудшении - сразу	Не публиковать персональные данные, неподтвержденные причины и сведения, мешающие работе МЧС/полиции	Информация единая у ЕДДС, УК, муниципалитета и служб	Шаблоны сообщений, сайт/соцсети, домовые каналы, журнал публикаций	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	обращаться					срок
5	Снять штабной контроль после стабилизации и передачи восстановительного этапа. Проверить безопасность зоны, решение по людям, статус ресурсов, документы, ответственных за восстановление и канал обращений	до 30 минут после решения штаба о стабилизации и передаче восстановительного этапа	Не закрывать штабный контроль при нерешенном проживании людей, открытой опасной зоне или отсутствии плана обследования/восстановления	Итоговый доклад и протокол фиксируют решения, сроки, ответственных и остаточные риски	Протокол штаба, итоговый доклад, план восстановительных работ	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; 2) Указ Президента Российской Федерации от 14.06.2012 № 851 «О порядке установления уровней террористической опасности, предусматривающих принятие дополнительных мер по обеспечению безопасности личности, общества и государства»; 3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 6) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об

	установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 7) Локальное положение о штабе (комиссии) и план действий при повреждении объекта вследствие внешнего воздействия и угрозе чрезвычайной ситуации
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа; 5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 9. Ролевая карта: управляющая организация или товарищество собственников жилья

Должность / роль	Диспетчер УК / мастер дома / инженер УК / председатель ТСЖ / балансодержатель / ответственный за объект	**Подразделение**	УК / ТСЖ / балансодержатель / администрация объекта
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять обращение жителя/работника и обеспечить первичную безопасность на объекте. Уточнить адрес, где находятся люди, есть ли пострадавшие, видимые фрагменты, пожар/дым, газ, электрика, повреждения фасада/кровли/окон	до 10 минут	Не направлять жителей к месту падения и не просить делать крупный план опасных предметов	Жителям даны запреты; УК/ТСЖ понимает, кого выводить и какую зону не открывать	Карточка обращения, контакт заявителя, первичная запись	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Дать жителям короткую инструкцию безопасности. Не подходить к	до 15 минут	Не публиковать неподтвержденные сведения, персональные данные	Жители получили понятные запреты и канал следующего	Текст сообщения, журнал информирования	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	фрагментам, не трогать предметы и провода, не включать газ/электроприборы, отойти от окон/балконов, звонить 112 при угрозе жизни		и точные опасные детали в открытых каналах	сообщения		отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Обеспечить доступ служб и первичное ограждение без входа в опасную зону. Открыть подъезды/техпомещения по запросу, подготовить схемы, ключи, контакты РСО, выставить ленту/барьеры на безопасной дистанции	до 30 минут / при прибытии служб	Ограждение не заменяет решения МЧС/полиции; фрагменты не перемещать	Службы получили доступ, зона отделена, маршруты жителей не пересекаются с опасным участком	Схема зоны, фото общего плана, журнал доступа	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Организовать сопровождение служб и сбор документов. Передать ЕДДС/АДС статусы по жителям, помещениям, повреждениям, доступу, ресурсам; собрать обращения, фото общего плана, акты первичного осмотра	каждые 15-30 мин. / при изменении	Не скрывать масштаб повреждений и не закрывать заявку до решения по людям, ресурсам и доступу	АДС/ЕДДС получают объектовую информацию от УК/ТСЖ, а не дубли диспетчерских действий	Журнал хронологии, акты, фотоопись, список помещений	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Вести жителей и объект	после	Не возвращать людей	Объект	Итоговая справка,	Фото/скрин/докл

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	до восстановительного режима. Определить нуждающихся в помощи, ограничения доступа, временные меры, план ремонта/закрытия проемов, ответственных и следующий статус для жителей	стабилизации / до закрытия	в помещения без подтверждения безопасности по зоне, конструкциям и ресурсам	сопровождается УК/ТСЖ до восстановления или передачи подрядчику	реестр жителей/МГН, план работ, сообщения жителям	ад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» — при ограничении доступа и охране места события; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» — только для управляющей организации МКД; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» — только для МКД; 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» — только для МКД; 5) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении

	коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» — при нарушении коммунальной услуги в жилых домах и МКД; 7) Постановление Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (учитывать редакцию, действующую с 01.03.2026) — при газовых признаках в жилищном фонде; 8) Локальные акты собственника или балансодержателя, договоры эксплуатации и обязательные требования по типу объекта — для нежилых, административных, социальных и иных объектов
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа; 5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 10. Ролевая карта: орган местного самоуправления

Должность / роль	Муниципальный ответственный / дежурный администрации / специалист по эвакуации и ПВР	**Подразделение**	Муниципалитет / ЕДДС / комиссия по ЧС / социальная защита / ПВР
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять от ЕДДС событие на муниципальный контроль. Оценить угрозу людям, необходимость эвакуации, ПВР, транспорта, охраны зоны, техники, специализированного обследования и публичного информирования	до 10 минут	Не ждать формального статуса ЧС при угрозе жизни, невозможности проживания или массовом нарушении условий жизнедеятельности	Назначен муниципальный ответственный, контрольный срок и состав оперативной группы	Журнал ЕДДС, реестр ресурсов, контакты ПВР, транспорт, подрядчики	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Организовать межведомственную поддержку. Скоординировать УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО, МЧС,	до 30 минут	Решения по безопасности людей и доступу к опасной зоне должны быть едиными для всех участников	Службы понимают роли: кто ограждает, кто отключает, кто обследует, кто информирует, кто помогает людям	Схема оповещения, протокол/поручение, канал штаба	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	полицию, соцзащиту, медиков, специализированные организации и собственников/пользователей помещений					предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Решить вопросы людей. Списки жильцов, МГН, дети, пожилые, временное размещение, питание/вода, транспорт, лекарства и связь с родственниками	каждые 15-30 мин. / при изменении статуса	Персональные данные не публиковать в открытых каналах; вести учет только у ответственных	Жители из опасной зоны не остаются без помощи и понятного маршрута	Реестр жителей, ПВР, транспорт, контакты соцзащиты	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Держать публичный и служебный статус. Согласовать сообщения: что произошло, где опасно, куда не входить, какие службы работают, когда следующее обновление	до 30 минут	Не называть виновных и точные сроки до подтверждения. Не раскрывать чувствительные персональные данные	Жители получают спокойную и одинаковую информацию из всех каналов	Шаблоны сообщений, сайт/соцсети, домовые каналы, журнал публикаций	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Снять муниципальный контроль только после	до 30 минут после решения	Не закрывать контроль, если	Финальный статус содержит решения,	Итоговый доклад,	Фото/скрин/доклад: приложить

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	решения по безопасности и быту людей. Опасная зона контролируется, ресурсы безопасны, проживание разрешено или люди размещены, дальнейшие работы и обследования назначены	по безопасности и быту людей	остаются люди без доступа к жилью/ресурсам или есть риск повторного разрушения	ответственных, сроки восстановительного этапа и канал обращений	протокол, план работ, реестр обращений	при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; 2) Указ Президента Российской Федерации от 14.06.2012 № 851 «О порядке установления уровней террористической опасности, предусматривающих принятие дополнительных мер по обеспечению безопасности личности, общества и государства»; 3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; 5) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 6) Локальный порядок докладов единой дежурно-диспетчерской службы и штаба, порядок эвакуации и временного размещения людей на объекте
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа;

	5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 11. Ролевая карта: ответственный за информирование

Должность / роль	Пресс-служба / специалист по информированию / ответственный за коммуникации	**Подразделение**	Муниципалитет / ЕДДС / УК / ответственная организация по компетенции
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: атака БПЛА или падение фрагментов переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Дать первое сообщение быстро и без лишних деталей. Сообщить факт опасного события, адрес/зону, запреты для жителей, какие службы работают, куда обращаться, когда будет обновление	до 10 минут	Не публиковать неподтвержденные причины, персональные данные, фото пострадавших и сведения, мешающие работе полиции/МЧС	Жители знают, где опасно, что нельзя делать и где получить следующий статус	Шаблон сообщения, домовой чат, сайт/ГИС, канал администрации	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Собрать обратную связь как источник разведки. Попросить сообщать о людях в опасной зоне, трещинах, запахе газа, воде у	до 15 минут	Персональные данные передавать только ответственным, не в общий чат	Дополнительные риски попали в работу служб	Журнал обращений, таблица адресов, телефон АДС/ЕДДС	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	электрики, пожилых/МГН, отсутствии доступа					указывать следующий контрольный срок
3	Публиковать только согласованный статус. Что подтверждено, что проверяется, какие ограничения действуют, куда обращаться по жильцам и имуществу, срок следующего обновления	каждые 15-30 мин. / при изменении статуса	Не обещать возвращение в помещения без решения о безопасности	Повторные звонки снижены; все службы говорят одним языком	Согласованный статус, журнал публикаций, контакт ответственного	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Давать инструкции по безопасности. Не входить за ограждение, не трогать провода/обломки, не включать газ/электрику, обеспечить доступ службам, выполнять указания МЧС/полиции/УК	каждые 15-30 мин. / при изменении статуса	Инструкция должна быть короткой и выполнимой обычным жителем	Жители не создают дополнительных рисков и понимают ограничения	Памятка, объявления на подъездах, домовые каналы	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Закрыть коммуникацию после аварийной фазы.	до 20 минут	Не писать 'все безопасно', если остаются	Финальный статус корректен; остаточные	Финальное сообщение, реестр обращений,	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии.

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	Сообщить: непосредственная угроза снята или зона остается закрытой, какие ресурсы восстановлены/отключены, куда обращаться по актам и помощи		ограничения доступа или требуется обследование	обращения маршрутизированы	контакты УК/балансодержателя/муниципалитета	В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» — в части ограничений на публикацию сведений; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» — для МКД, при информировании; 3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» — для всех объектов; 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» — для всех объектов; 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» — для всех объектов; 6) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025) — для всех объектов; 7) Локальный порядок информирования пользователей объекта и взаимодействия с собственником или балансодержателем — для нежилых, административных, социальных и

	иных объектов
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Обнаруженные предметы или фрагменты; 3) Пожар или задымление; 4) Запах газа; 5) Повреждение электрооборудования; 6) Риск обрушения конструкций; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Обнаружении предметов или фрагментов; 4) Пожаре или задымлении; 5) Запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Риске обрушения конструкций; 8) Необходимости эвакуации; 9) Общественном резонансе

Приложение 12. Контрольные сроки и их нормативные основания

Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
Ответ АДС на телефонный звонок	до 5 минут	с момента поступления звонка	АДС УК/ТСЖ/ответственный за объект	Локальный контрольный ориентир (не выведен из конкретной нормы ПП РФ № 416; уточняется регламентом АДС организации). Актуально на 01.09.2026: реквизиты сверены по официальным источникам/реестрам; перед утверждением проверить наличие новых редакций
Обратный звонок или обработка электронного сообщения, если звонок не принят	до 10 минут	с момента поступления сообщения	АДС УК/ТСЖ/ответственный за объект	Локальный контрольный ориентир (не выведен из конкретной нормы ПП РФ № 416; уточняется регламентом АДС организации). Актуально на 01.09.2026: реквизиты сверены по официальным источникам/реестрам; перед утверждением проверить наличие новых редакций
Открыть карточку опасного события	0-5 минут	с момента первого сообщения	АДС/ЕДДС	Внутренний контрольный срок СОП
Проверить красные признаки	0-5 минут	с момента первого контакта	Диспетчер	Внутренний контрольный срок СОП
Уведомить ЕДДС при угрозе людям, ресурсам, конструкциям или массовости	немедленно	с момента выявления признака	АДС УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО	Немедленное действие по риску; конкретный порядок закрепить локально

Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
Вызвать 112/МЧС/скорую/полицию по компетенции	немедленно	при пострадавших, угрозе жизни, пожаре или задымлении, запахе газа, обнаружении предметов или фрагментов, противоправных действиях	ЕДДС/АДС/очевидец	Немедленное действие по красным признакам
Направить мастера/аварийную бригаду УК	до 15 минут; при угрозе жизни - сразу	с момента регистрации	АДС/руководитель работ	Внутренний/договорный контрольный срок
Организовать первичное ограждение видимой опасной зоны	до 15 минут после прибытия; раньше при наличии персонала на месте	с момента прибытия	УК/старший на месте	Внутренний контрольный срок; зависит от прибытия и допуска
Запросить отключение опасного ресурса	0-10 минут	с момента выявления риска	АДС/ЕДДС/руководитель работ	Немедленное действие по риску; срок профильной службы по ее регламенту
Первичный доклад с места	до 30 минут	с момента регистрации или раньше при ухудшении	Мастер/старший на месте	Внутренний контрольный срок СОП
Повторный служебный статус	каждые 15-30 мин. до стабилизации	с первого доклада	ЕДДС/УК/РСО	Внутренний контрольный срок СОП
Первое сообщение жителям	до 30 минут после подтверждения зоны и запретов	с момента первичного статуса	УК/балансодержатель/муниципалитет	Внутренний контрольный срок; для АДС управляющей организации учитывать Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по

Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
				управлению многоквартирными домами». Актуально на 01.09.2026: реквизиты сверены по официальным источникам/реестрам; перед утверждением проверить наличие новых редакций
Решение по эвакуации/ПВР	сразу при невозможности безопасного пребывания	с момента выявления угрозы проживанию	Муниципалитет/ЕДДС	Решение по фактической угрозе; порядок закрепить в муниципальных/локальных документах
Закрытие аварийной фазы	только по фактам стабилизации	после ограждения/отключений/обследования/решения по людям	Руководитель работ/ЕДДС/муниципалитет	По фактам стабилизации и решениям ответственных служб

Приложение 13. Классификация событий по уровням реагирования

Категория	Признаки	Первичные действия	Кого подключить
Красный уровень	Пострадавшие, пожар/дым, запах газа, разрушение несущих элементов, подозрительный предмет/неразорвавшийся фрагмент, повреждение электрики	112/МЧС/полиция/скорая; эвакуация из опасной зоны; запрет доступа; отключение ресурсов по компетенции	ЕДДС, МЧС, полиция, скорая, газовая служба, электросети, УК/ТСЖ, муниципалитет
Желтый уровень	Повреждены окна, фасад, кровля, подъезд, автомобили, есть фрагменты без признаков пожара и пострадавших	Оградить место, не трогать фрагменты, вызвать полицию/ЕДДС, провести внешний осмотр без входа в опасную зону	ЕДДС, полиция, УК/ТСЖ, профильные РСО, спецорганизация по конструкциям
Зеленый уровень	Сообщение не подтверждено или повреждения не создают угрозу людям и ресурсам	Проверить адрес, оформить осмотр, оставить контрольный контакт, назначить повторный статус	АДС, УК/ТСЖ, ЕДДС по информированию
Отдельный запрет	Любые обломки, корпус БПЛА, боеприпасоподобные предметы, провода, аккумуляторы, дымящиеся детали	Не приближаться, не перемещать, не накрывать, не публиковать маршруты/места служб	Полиция, МЧС, профильные органы безопасности через ЕДДС/112
Повреждение конструкций	Трещины, деформация, осыпание, повреждение несущих/ограждающих элементов	Запрет доступа, специализированное обследование, временные меры только после оценки риска	Спецорганизация, МЧС/ЕДДС/муниципалитет
Повреждение инженерных сетей	Запах газа, искрение, вода вблизи электрооборудования, течь, пар, провал грунта, отключение ресурса	Отключение профильной РСО, ограждение, запрет самовольного включения	РСО, ЕДДС, МЧС при угрозе людям

Приложение 14. Красные признаки и немедленные действия

Немедленная эскалация: не ждать полного осмотра

Красный признак	Что сделать немедленно	Комментарий
Пострадавшие или заблокированные люди	112/скорая/МЧС, эвакуация по указаниям служб	Не ждать технического осмотра
Пожар, дым, тление, запах горения	112/МЧС, отключение газа/электрики профильными службами	Не направлять работников без допуска
Запах газа, шипение, повреждение газопровода	Аварийная газовая служба, МЧС/ЕДДС, эвакуация по риску	Запретить огонь и включение электроприборов
Оборванные провода, искрение, вода у электрощитовой	Электросети/электрик по допуску, ограждение	Не приближаться и не допускать жителей
Фрагменты БПЛА, подозрительные предметы, аккумуляторы	Не трогать, оградить, полиция/МЧС/112	Не перемещать и не публиковать детали
Трещины, осыпание, деформация конструкций	Запрет доступа, МЧС/спецобследование, эвакуация по риску	До заключения - считать зону опасной

Приложение 15. Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта

Ситуация	Шаблон сообщения	Когда использовать
Первое сообщение	По адресу ____ зафиксировано опасное событие и повреждение дома/территории. Возможны фрагменты, поврежденные конструкции, газовая или электрическая опасность. Не подходите к месту, не трогайте предметы, выполняйте указания служб. Безопасный маршрут/место сбора: ____ . Следующее обновление: ____	Сразу после регистрации и первичного подтверждения адреса
Запрет доступа	Доступ в зону ____ временно запрещен. Возможна опасность фрагментов, поврежденных конструкций, газа или электрики. Используйте маршрут ____	При ограждении двора, подъезда, подвала, кровли или фасада
Подозрительный предмет	Обнаруженные фрагменты/предметы не трогать, не перемещать, не накрывать и не передавать другим лицам. Сообщите ответственному или 112	Если жители сообщают о фрагментах или похожих предметах
Отключение ресурса	В целях безопасности временно отключен ресурс ____ в зоне ____ . Включение будет выполнено только после проверки профильной службой	После отключения газа, электроснабжения, тепла, воды
Эвакуация/ПВР	Жителям зоны ____ необходимо выйти по маршруту ____ и следовать указаниям служб. Информация о временном размещении: ____	При угрозе пожара, газа, обрушения, невозможности безопасного проживания
Уточняющий статус	Подтверждено: ____ . Выполнено: ____ . Работают службы: ____ . Ограничения: ____ . Следующее обновление: ____	Каждые 30-60 минут или при изменении обстановки
Финальное сообщение	Непосредственная угроза ____ . Доступ ____ . Ресурсы ____ . По актам, заявкам и восстановительным работам обращаться ____	После стабилизации аварийной фазы

Приложение 16. Ситуационная инструкция при внешнем воздействии

Правило	Что означает	Практическое действие
Фрагменты не трогать	После атаки БПЛА возможны взрывоопасные, токсичные, острые или электрически опасные элементы	Оградить зону, вывести людей, передать информацию в 112/ЕДДС/полицию, дождаться профильных служб
Сначала люди, потом имущество	Ремонт, уборка и фотофиксация не начинаются, пока не исключена опасность для жителей и работников	Проверить пострадавших, эвакуацию, доступ МГН, детей, пожилых; вызвать скорую при необходимости
Не публиковать чувствительные детали	Публичные сообщения не должны раскрывать работу служб, точные технические детали фрагментов и непроверенные версии	Использовать нейтральные формулировки: адресная зона, ограничения, безопасные маршруты, время следующего статуса
Ресурсы отключают профильные службы	Повреждение газа, электрики, тепла и воды может усилить последствия	Запросить РСО; фиксировать команду, границу, время отключения и допуск к включению
Факт отделяется от предположения	Сообщения очевидцев и фото жителей требуют проверки	В докладах писать: подтверждено / со слов / требует проверки
Эскалация по риску	Нельзя ждать полного обследования при угрозе людям, пожаре, газе, электрике, обрушении или подозрительном предмете	ЕДДС, 112, МЧС, полиция и муниципалитет уведомляются сразу; следующий статус через 15-30 минут

Приложение 17. Алгоритм действий 0–30 минут

Время	Кто действует	Что сделать	Результат
0-5 минут	АДС УК/ТСЖ, ЕДДС	Принять сообщение, уточнить адрес, пострадавших, дым/пожар, газ, электрику, фрагменты, доступ. Дать первичный запрет: не подходить и не трогать предметы	Событие зарегистрировано как опасное; жители получили первый безопасный запрет
5-10 минут	ЕДДС, АДС, УК/ТСЖ	Уведомить 112/МЧС/полицию/скорую по признакам, муниципального ответственного и профильные РСО. Назначить старшего на месте	Реагирование запущено параллельно, без ожидания полного осмотра
10-15 минут	Старший на месте, УК/ТСЖ	Организовать первичное ограждение без приближения к фрагментам; проверить необходимость эвакуации; подготовить доступ служб	Опасная зона отделена; службы знают точку входа и контакт
15-30 минут	Старший на месте, ЕДДС, РСО	Дать первый доклад: люди, фрагменты/предметы, конструкции, пожар/газ/электрика, отключения, нужна ли эвакуация/ПВР	Есть рабочая картина и контрольный срок следующего доклада
30+ минут	Все роли	Повторять цикл: факт - решение - действие - контроль - информирование жителей. Начинать уборку/ремонт только после разрешения профильных служб	Аварийная фаза управляется по статусам, документы и доказательства сохраняются

Приложение 18. Сценарии развития события и принимаемые решения

Сценарий	Как распознать дистанционно	Первое решение	Кого подключить	Что фиксировать
Падение фрагментов во дворе	Фото/сообщения о деталях, воронке, повреждении авто/покрытия, хлопке	Не приближаться, оградить периметр, вызвать 112/полицию/МЧС, запретить уборку	ЕДДС, полиция, МЧС, УК/ТСЖ, муниципалитет	Адрес, время, периметр, запреты, кто вызван, фото общего плана без опасных деталей
Попадание в фасад/кровлю/ подъезд	Повреждены окна, фасад, кровля, входная группа, есть осыпание	Запретить проход под повреждением, проверить людей, запросить обследование конструкций и отключения по риску	УК/ТСЖ, ЕДДС, МЧС, спецорганизация, РСО	Зона, квартиры/подъезды, повреждения, решения по доступу и проживанию
Пожар/дым после воздействия	Дым, запах горения, открытое пламя, нагрев конструкций	112/МЧС, эвакуация из зоны, отключение газа/электрики по компетенции	МЧС, газовая служба, электросети, ЕДДС, УК	Пострадавшие, эвакуация, отключения, очаг, время локализации
Запах газа/повреждение газового оборудования	Запах газа, шипение, поврежденные трубы/шкафы/вводы	Немедленно вызвать аварийную газовую службу, запретить огонь/электроприборы, эвакуация по риску	Газовая служба, МЧС, ЕДДС, УК/ТСЖ	Время вызова, граница отключения, допуск к включению, акт
Повреждение электрики	Искрение, оборванные провода, вода у электрощитовой, пропадание света	Не приближаться, отключение только уполномоченными, оградить, вызвать электросети	Электросети, УК, ЕДДС, МЧС при угрозе людям	Отключенная зона, время, исполнитель, допуск к включению
Нужна эвакуация/ПВР	Помещения небезопасны, выбиты окна зимой/ночью, ресурсы отключены надолго, есть	Муниципалитет через ЕДДС организует ПВР/транспорт/соцподдержку; УК ведет списки жителей	Муниципалитет, ЕДДС, соцзащита, УК/ТСЖ, полиция	Списки, помощь МГН, ПВР, транспорт, сообщения жителям

Сценарий	Как распознать дистанционно	Первое решение	Кого подключить	Что фиксировать
	МГН/дети/пожилые			

Приложение 19. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов

Перечень нормативных правовых актов и нормативно-технических документов, применяемых при исполнении настоящего СОП, приведён в разделе 6 «Нормативные основания» (20 позиций). Настоящее приложение служит для документального подтверждения сверки редакций указанных документов перед утверждением СОП и при каждом плановом пересмотре.

№ п/п	Наименование документа (по разделу 6)	Проверенная редакция на дату	Изменения выявлены (да / нет)	Кто проверил, дата, подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Проверка проводится по официальному интернет-порталу правовой информации (pravo.gov.ru) либо по справочной правовой системе. При выявлении новой редакции вносится изменение в раздел 6 и оформляется новая версия СОП.

Приложение 20. Фотоинструкция по фиксации события и работ

№	Действие	Что фотографировать	Безопасное расстояние / запрет	Куда приложить
1	Первичная фиксация адреса	Общий план объекта, адресный ориентир, видимые повреждения без приближения к фрагментам	Не входить в опасную зону	Карточка события / журнал АДС
2	Обозначение опасной зоны	Лента, ограждение, посты ограничения доступа, маршруты обхода	Не перемещать фрагменты и подозрительные предметы	Чек-лист старшего на месте
3	Фиксация опасной находки	Только общий план с расстояния: фрагмент/предмет и ориентиры вокруг	Не трогать, не накрывать, не приближаться; ждать уполномоченные службы	Доклад ЕДДС/полиции/МЧС
4	Состояние ресурсов и конструкций	Вводы, поврежденные сети, дым/газ/вода рядом с электрикой, повреждения фасада/кровли	Снимать с безопасной позиции после разрешения старшего	Акт осмотра / сводка РСО
5	Закрытие опасной фазы	Итоговая зона, остаточные ограничения, информационные объявления	Только после решения по безопасности и доступу	Итоговый доклад / план восстановления

Приложение 21. Карта хронометража процесса

Контрольная точка	Срок / периодичность	Кто фиксирует	Что фиксировать	Документ
Регистрация сообщения	до 5 минут	Диспетчер АДС	Адрес, источник, красные признаки, наличие фрагментов/опасных находок	Журнал АДС
Передача в ЕДДС/112/службы	немедленно при красных признаках	Диспетчер АДС	Кому передано, время, номер обращения	Карточка события
Первичный статус с места	до 30 минут	Старший на месте	Люди, зона, ресурсы, опасные находки, доступ, фото с безопасной дистанции	Карта хронометража
Повторный статус	каждые 15-30 мин. до стабилизации	ЕДДС/УК/РСО	Изменения по людям, зоне, ресурсам, решениям уполномоченных служб	Сводка статусов
Снятие муниципального/штабного контроля	разово: до 30 минут после решения о стабилизации	Муниципалитет / штаб	Решение по безопасности, быту людей, остаточным рискам, восстановлению	Итоговый доклад / протокол